

Національний університет водного господарства та природокористування
Навчально-науковий інститут економіки та менеджменту

ЗАТВЕРДЖУЮ

Голова науково-методичної
 ради НУВГП
е-підпис Олег ЛАГОДНЮК
 26.11.2021

06-14-158 S

СИЛАБУС освітньої компоненти		SYLLABUS
ЕТИКА ДІЛОВОГО СПІЛКУВАННЯ		ETHICS OF BUSINESS COMMUNICATION
Шифр за ОП	BB 2.1	Code in Educational Program
Освітній рівень: бакалаврський (перший)		Educational level: Bachelor's (first)
Галузь знань Публічне управління та адміністрування	28	Field of knowledge: Public Management and Administration
Спеціальність Публічне управління та адміністрування	281	Field of study: Public Management and Administration
Освітня програма Публічне управління та адміністрування		Educational Program: Public Management and Administration

Силабус навчальної дисципліни *Етика ділового спілкування* для здобувачів вищої освіти ступеня «бакалавр», які навчаються за освітньо-професійною програмою Публічне управління та адміністрування спеціальності 281 Публічне управління та адміністрування / Г. Ф. Мартинюк. Рівне. НУВГП. 2021. 10 с.

ОПП на сайті університету: <http://ep3.nuwm.edu.ua/20943/>.

Розробник силабусу: *Мартинюк Г. Ф., к.п.н., доцент кафедри державного управління, документознавства та інформаційної діяльності, доцент*

Силабус схвалений на засіданні кафедри
Протокол № 3 від “06” жовтня 2021 року


В. о. завідувача кафедри: *Тихончук Л.Х., д.н. держ упр., доцент.*

Керівник (гарант) ОП: *Антонова С. Є., к.е.н., доцент*

Схвалено науково-методичною радою з якості ННІЕМ
Протокол № 3 від “22” листопада 2021 року

Голова науково-методичної ради з якості ННІЕМ: *Ковшун Н.Е., д.е.н., професор*

СЗ №-6385 в ЕДО НУВГП.

ЗАГАЛЬНА ІНФОРМАЦІЯ	
Ступінь вищої освіти	бакалавр
Освітня програма	Публічне управління та адміністрування
Спеціальність	281 Публічне управління та адміністрування
Рік навчання, семестр	1 (2)
Кількість кредитів	5,5
Лекції:	28 години
Лабораторні заняття:	-
Самостійна робота:	109 годин
Курсова робота:	ні
Форма навчання	денна
Форма підсумкового контролю	залік
Мова викладання	українська
ІНФОРМАЦІЯ ПРО ВИКЛАДАЧА	
Лектор	 <p>Мартинюк Галина Федорівна, к.п.н., доцент кафедри державного управління, документознавства та інформаційної діяльності</p>
Вікіситет	http://wiki.nuwm.edu.ua/index.php
ORCID	ORCID: https://orcid.org/0000-0003-1424-1289
Як комунікувати	h.f.martyniuk@nuwm.edu.ua тел. 098-421-98-21 Актуальні оголошення на сторінці дисципліни в системі MOODLE
ІНФОРМАЦІЯ ПРО НАВЧАЛЬНУ ДИСЦИПЛІНУ	
Анотація навчальної дисципліни, в т.ч. мета та цілі	
<p>Навчальна дисципліна “ Етика ділового спілкування” відіграє важливу роль у підготовці майбутніх фахівців з публічного управління та адміністрування. У стандартах освіти з підготовки молодших спеціалістів конкретно визначено мету, завдання, зміст та вимоги до випускників з питань ділової комунікації, її норм та правил, особливостей етикету і поведінки. У курсі розглядаються основні принципи теорії спілкування, етичні та соціально-психологічні механізми взаємодії людей в процесі ділових комунікацій. У всіх темах наголошується на важливості для ділового спілкування таких моральних ознак особистості, як порядність, відповідальність, сумлінність, доброзичливість і повага до ділових партнерів. Вивчення дисципліни передбачає ознайомлення з досягненнями зарубіжних і вітчизняних науковців у галузі ділових комунікацій і механізмів</p>	

налагодження ефективних контактів.

Метою викладання дисципліни: формування у студентів системи наукових уявлень щодо ділового спілкування, компетентність в спілкуванні, параметри ділового спілкування, розвиток професійної компетентності завдяки засвоєнню знань в галузі психології ділового спілкування.

Посилання на розміщення навчальної дисципліни на навчальній платформі Moodle

<https://exam.nuwm.edu.ua/course/view.php?id=298>

Компетентності

ЗК 10. Здатність спілкуватися державною мовою як усно, так і письмово.
 ЗК 13. Здатність спілкуватися з представниками інших професійних груп різного рівня (з експертами з інших галузей знань/видів діяльності).
 ФКЗ. Здатність забезпечувати дотримання нормативно-правових та морально-етичних норм поведінки.

Програмні результати навчання (ПРН)

ПРН1. Використовувати базові знання з історичних, культурних, політичних, соціальних, економічних засад розвитку суспільства.

ПРН2. Застосовувати норми та правила професійного спілкування українською мовою.

ПРН4. Знати структуру та особливості функціонування сфери публічного управління та адміністрування.

ПРН5. Знати стандарти, принципи та норми діяльності у сфері публічного управління та адміністрування.

ПРН7. Вміти організовувати та брати участь у волонтерських/культурно-освітніх/спортивних проектах, спрямованих на формування здорового способу життя / активної громадянської позиції.

ПРН8. Розуміти та використовувати технології вироблення, прийняття та реалізації управлінських рішень.

ПРН11. Уміти відшукувати та узагальнювати інформацію, робити висновки і формувати рекомендації в межах своєї компетенції.

ПРН12. Уміти налагодити комунікацію між громадянами та органами державної влади і місцевого самоврядування.

ПРН14. Уміти коригувати діяльність у випадку зміни вихідних умов.

Структура навчальної дисципліни

Теми лекційних занять:

1. Предмет, завдання курсу «Етика ділового спілкування».

Опис теми: Актуальність дисципліни. Об'єкт і предмет вивчення етики ділового спілкування. Мета, завдання дисципліни. Аналіз наукової та навчальної літератури.

2. Етика як сукупність знань про мораль та поведінку.

Опис теми: 1. Поняття «етика» та «етикет». Розвиток системи норм поведінки. Мораль та моральність. Роль звичок у професійному спілкуванні. Норми моралі.

3. Етика як соціальний феномен.

Опис теми: Визначення спілкування, його класифікація. Культура і спілкування. З історії культури спілкування. Спілкування як комунікація. Техніка спілкування. Моделі та стилі спілкування. Спілкування і діяльність. Дослідження етики і культури спілкування на сучасному етапі

4. Теорії міжособових стосунків

Опис теми: Біхевіоризм та необіхевіоризм. Теорія обміну. Теорія справедливості. Теорія символічного інтеракціонізму. Теорія соціальної драматургії. Психоемоційна теорія. Теорія трансакційного аналізу.

5.Характеристики ділового спілкування

Опис теми: Особливості ділового спілкування. Форми і види ділового спілкування. Зони спілкування. Фази спілкування. Стратегія і тактика спілкування. Рівні ділового спілкування. Вимоги до учасників ділового спілкування.

6.Функції та способи спілкування.

Опис теми: . Класифікація функцій спілкування. Форми спілкування. Характеристика стилів спілкування. Етичні установки. Добір способів ділового спілкування

7.Вербальні та невербальні засоби комунікації у діловому спілкуванні.

Опис теми: Що означає мовленнєве спілкування або вербальна комунікація. Культура слухання. Культура говоріння. Значення переконуючого впливу в мовленнєвому спілкуванні. Вплив особистості на ефективність переконання Логіко-психологічні правила конструювання повідомлень.

8.Невербальне спілкування

Опис теми: Поняття про невербальну комунікацію. Класифікація невербальних засобів спілкування. Кінесика. Паралінгвістичні та екстралінгвістичні засоби спілкування. Контакт очей. Проксеміка. Невербальні засоби і культура спілкування та поведінки. Невербальні засоби та етикет ділового спілкування.

9.Адміністративна етика та особливості управлінського спілкування

Опис теми: Складові адміністративної етики. Дотримання адміністративної етики. Особливості взаємостосунків представників держави і підприємництва. Наслідки зрощення інтересів влади і підприємництва. Взаємовідносини державних службовців та підприємців. Концепції природи людської особистості. Типи особистостей в управлінському спілкуванні. Закономірності міжособових стосунків. Етичні засади в управлінні. Принципи управлінського спілкування. Правила підготовки управлінських рішень.

10.Основи економічної етики

Опис теми: Зміни в економічних системах і стилях управління. Норми економічної етики. Етичні засади бізнесу. Стимулювання етичної поведінки. Загальні етичні установки. Етичні проблеми сучасного бізнесу. Соціальна відповідальність бізнесу. Постулати бізнес-етики.

11. Етика та етикет у діловому спілкуванні з іноземцями

Опис теми: Особливості ділового етикету в зарубіжних країнах. Етичні засади спілкування з іноземцями. Офіційна мова переговорів. Основні управлінські культури: характерні риси та особливості. Стили проведення переговорів. Етика усного ділового спілкування з іноземцями: знайомство, вітання, ділові переговори. Особливості письмового ділового спілкування: діловий лист, візитна картка.

12. Бесіда як жанрова форма ділового спілкування

Опис теми: Функції бесіди. Різновиди бесід. Етапи бесід. Характеристика індивідуальної бесіди. Підготовка до бесіди як умова її результативності. Встановлення контакту в бесіді. Орієнтування в ситуації та людях. Обговорення проблеми і прийняття рішення. Встановлення контакту та вихід із контакту в бесіді. Правила етикету ділової телефонної розмови.

13. Підготовка та проведення ділових зустрічей

Опис теми: Організація ділових зустрічей. Поняття про переговори. Три основи стратегії переговорів. Підготовка до переговорів. Стратегічні підходи до проведення переговорів. Тактика і принципи переговорів. Сприйняття партнера в процесі переговорів. Як провести переговори.

14. Конфлікт у діловій сфері

Опис теми: Природа і причини конфліктів. Сутність та структура конфлікту. Поняття про конфліктоген. Причини конфліктів. Динаміка конфліктів. Типологія конфліктів. Класифікація і характеристика конфліктів. Типи поведінки особистості в конфлікті. Стили поведінки учасників конфлікту і стратегія його дозволу. Посередники в конфлікті та їх функції.

Теми практичних занять

1. Предмет, завдання курсу «Етика ділового спілкування».
2. Теоретико-психологічні основи ділового спілкування.
3. Етика як соціальний феномен.
4. Теорії міжособових стосунків.
5. Характеристики ділового спілкування.
6. Функції та способи ділового спілкування.
7. Ділове вербальне спілкування.
8. Невербальне спілкування.
9. Управлінське спілкування.
10. Основи економічної етики.
11. Етика та етикет ділового спілкування з іноземцями.
12. Бесіда як форма ділового спілкування.
13. Підготовка та проведення ділових зустрічей.
14. Конфлікту діловій сфері.

Перелік соціальних, «м'яких» навичок (soft skills)

Вміння комунікувати з людьми, загальнокультурна грамотність, здатність до навчання, здатність логічно обґрунтовувати позицію, навички усного та письмового спілкування,

<i>уміння слухати і запитувати, формування власної думки та ін.</i>
Форми та методи навчання
<i>Методи навчання: демонстрація, навчальна дискусія, технології викладання: тренінги, аналіз конкретних ситуацій, обговорення, мультимедійні презентації, міні-лекції, ситуаційні дослідження, навчання на основі досвіду та інші.</i>
Порядок та критерії оцінювання
<p><i>Для досягнення цілей та завдань означеного курсу студентам необхідно вчасно виконати завдання, пов'язане із пошуком інформації стосовно вибраної професійної діяльності, оформити у формі презентаційний та представити; вчасно здати модульні контролю знань.</i></p> <p><i>Викладач проводить оцінювання індивідуальних завдань студентів шляхом проставлення балів за визначеними критеріями, що вчасно доводяться здобувачам освіти. Також, студент під наглядом викладача самостійно оцінює свою роботу.</i></p> <p><i>За вчасне та якісне створення презентаційного завдання, студент отримує такі обов'язкові бали:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - 10 балів за вчасне (згідно визначеного графіка) виконання завдання; - 10 балів за якісне оформлення завдання; - 20 балів за представлення завдання; - 20 балів за захист та відповіді на запитання. <p><i>20 балів – модуль 1;</i> <i>20 балів – модуль 2.</i></p> <p><i>Усього 100 балів.</i></p> <p><i>Студенти можуть отримати <u>додаткові бали</u> за: виконання рефератів, есе дослідницького характеру за темою курсу. Тему дослідницької роботи студенти можуть вибрати самостійно за погодженням із викладачем. Додаткові бали студентам також можуть бути зараховані за конкретні пропозиції з удосконалення змісту навчальної дисципліни.</i></p> <p><i><u>Модульний контроль</u> проходить у формі тестування. У тесті 30 запитань різної складності: рівень 1 – 20 запитань по 0,4 бали (8 балів), рівень 2 – 8 запитань по 1 балу (8 балів), рівень 3 – 2 запитання по 2 бали (4 бали). Усього – 20 балів.</i></p>
Поєднання навчання та досліджень
<p><i>Студенти мають можливість додатково отримати бали за виконання індивідуальних завдань дослідницького характеру, а також можуть бути долучені до написання та опублікування наукових статей з тематики курсу.</i></p> <p><i>В освітньому процесі використовуються досягнення викладача курсу – керівника відділу якості освіти НУВГП – механізми та процедури в освітньому процесі університету https://nuwm.edu.ua/sp.</i></p>

Інформаційні ресурси

1. Закон України від 01.07.2014 р. № 1556-VII «Про вищу освіту» [Режим доступу: <http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1556-18>].
2. Закон України від 05.09.2017 р. «Про освіту» – [Режим доступу: <http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/2145-19>].
3. Постанова Кабінету Міністрів України від 29.04.2015 р. № 266 «Про затвердження переліку галузей знань і спеціальностей, за якими здійснюється підготовка здобувачів вищої освіти» [Режим доступу: <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/266-2015-n>].
4. Стандарт вищої освіти за спеціальністю 029 «Інформаційна, бібліотечна та архівна справа»
<https://mon.gov.ua/storage/app/media/vishcha-osvita/zatverdzeni%20standarty/12/21/029-informatsiyna-biblioteczna-ta-arkhivna-sprava-bakalavr.pdf>
5. Бібліотека НУВГП. <http://www.rstu.rv.ua/book.html>

Література

1. Галушко В. П. Діловий протокол та ведення переговорів. Вінниця: Нова книга, 2002. 223 с.
2. Ділові контакти з іноземними партнерами: Навч.-практ. посіб. / Уклад. Ю. І. Палеха. К.: Вид-во Європейського ун-та, 2004. 283 с.
3. Дюмін О. З., Ніколаєва А. О. Ділове спілкування (Риторика та ораторське мистецтво): Практ. посіб. Х.: Видавництво ХТУРЕ, 2001. 146 с.
4. Етика та психологія ділових відносин: Навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл. / Під ред. Т. Е. Андрєєвої. Х.: Бурун Книга, 2004. 143 с.
5. Малахов В. Етика спілкування: Навч. посібник. К.: Либідь, 2006. 400 с.

Дедлайни та перескладання

Ліквідація академічної заборгованості здійснюється згідно «Порядоку ліквідації академічних заборгованостей у НУВГП», <http://ep3.nuwm.edu.ua/4273/>. Згідно цього документу і реалізується право студента на повторне вивчення дисципліни чи повторне навчання на курсі. Передача модульних контролів здійснюється згідно <http://nuwm.edu.ua/strukturi-pidrozdi/навч-наук-тсентр-незалежного-отсінювання-зnan/dokumenti>. Оголошення стосовно дедлайнів здачі та передачі оприлюднюються на сторінці MOODLE <https://exam.nuwm.edu.ua/>

Неформальна та інформальна освіта

Студенти мають право на перезарахування результатів навчання набутих у неформальній та інформальній освіті згідно відповідного Положення про неформальну освіту. <http://ep3.nuwm.edu.ua/18660/>.

На ресурсі -

<https://www.skeptic.in.ua/integrity/?fbclid=IwAR2TE9zaoPiVjFfH281AqWCB4SlI6GlCpmjfto6CvZ0eAN7efPpMM7LmuHY>

Практики, представники бізнесу, фахівці, залучені до викладання
<i>До викладання курсу долучені керівники підрозділів НУВГП, викладачі кафедри.</i>
Правила академічної доброчесності
<p><i>Усі здобувачі виконані навчальні завдання самостійно перевіряють на виявлення текстових запозичень через університетську платформу MOODLE http://wiki.nuwm.edu.ua/index.php/Unplag.</i></p> <p><i>В аудиторії здобувачі не допускаються до списування та обману – за порушення принципів академічної доброчесності викладач може накладати санкції: зниження балів, повернення роботи на доопрацювання, не допущення до захисту роботи та ін.</i></p>
Вимоги до відвідування
<p><i>Студенту не дозволяється пропускати заняття без поважних причин. Якщо є довідка про хворобу чи іншу поважну причину то студенту не потрібно відпрацьовувати пропущене заняття.</i></p> <p><i>При об'єктивних причинах пропуску занять, студенти можуть самостійно вивчити пропущений матеріал на платформі MOODLE https://exam.nuwm.edu.ua/course/view.php?id=341</i></p> <p><i>Здобувачі без обмежень можуть на заняттях використовувати мобільні телефони та ноутбуки.</i></p>
Оновлення
<p><i>За ініціативою викладача зміст даного курсу планується оновлювати щорічно, враховуючи зміни у законодавстві України, наукових досягнень у галузі інформаційної, бібліотечної та архівної справи.</i></p> <p><i>Студенти також можуть долучатись до оновлення дисципліни шляхом подання пропозицій викладачу стосовно новітніх змін у галузі інформаційної, бібліотечної та архівної справи. За таку ініціативу студенти можуть отримати додаткові бали.</i></p>
Академічна мобільність. Інтернаціоналізація
<p><i>В НУВГП розроблені процедури для реалізації права здобувачам на академічну мобільність:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <i>- Положення про академічну мобільність учасників освітнього процесу Національного університету водного господарства та природокористування http://ep3.nuwm.edu.ua/4398/</i> <i>- Порядок перезарахування результатів навчання за програмами академічної мобільності в Національному університеті водного господарства та природокористування http://ep3.nuwm.edu.ua/19458/.</i> <i>- Положення про порядок реалізації права на академічну мобільність, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 12 серпня 2015 року № 579 https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/579-2015-%D0%BF#n8.</i> <p><i>Здобувачі можуть отримати доступ до таких міжнародних інформаційних ресурсів:</i></p>

- електронні бібліотеки:
<http://lib.nuwm.edu.ua/index.php/korisni-posilannya/elektronni-biblioteki>
 - Як знайти статтю у Scopus:
<http://lib.nuwm.edu.ua/index.php/biblioteka/novini/item/506-v-dopomohu-avtoram>
 - База періодичних видань:
<https://www.scimagoir.com/>
 - Можливості доступу до електронних ресурсів та сервісів:
<http://lib.nuwm.edu.ua/index.php/biblioteka/novini/item/516-mozhlyvosti-dostupu-do-resursiv-i-servisiv>
- Здобувачі можуть брати участь у Проєкті сприяння академічній доброчесності в Україні (SAIUP) <https://nuwm.edu.ua/sp/akademichna-dobrochesnistj>

Лектор

Мартинюк Галина Федорівна, к.п.н., доцент